

Zadání bakalářské práce

Student: **Tereza Jandová**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R037 Management

Téma: **Měření spokojenosti zákazníků v cestovní kanceláři Amazonia**
Measurement of Customer's Satisfaction in the Travel Agency Amazonia

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Teoretická východiska
3. Charakteristika cestovní kanceláře
4. Praktická aplikace
5. Návrhy a doporučení
6. Výsledky měření
7. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

KOTLER Philip; KELLER Kevin Lane; BLIEMEL Friedhelm. Marketing management: Strategien für wertschaffendes Handeln. 12. Auflage. München/Germany: Pearson Studium, 2007. 1261 s. ISBN 978-3-8273-7229-1.

WESSLING Harry. Aktivní vztah k zákazníky pomocí CRM. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 196 s. ISBN 80-2047-0569-9.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Marcela Papalová**

Datum zadání: 21.11.2008

Datum odevzdání: 07.05.2009

prof. PhDr. Jiří Bláha, CSc.
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty